

**PENGARUH PELAYANAN JASA PENUMPANG
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT PELABUHAN INDONESIA III
(PERSERO)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

Fajar Hidayat

1042010021

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2014**

PENGARUH PELAYANAN JASA PENUMPANG
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT PELABUHAN INDONESIA III
(PERSERO)

Disusun Oleh :

FAJAR HIDAYAT
NPM 1042010021

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP : 196503261993092001

Mengetahui,

DEKAN

Dra. Hj. Suparwati, M. Si
NIP 19550781993022001

Pengaruh Pelayanan Jasa Penumpang Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada PT Pelabuhan Indonesia III (PERSERO)

Disusun Oleh:

Fajar Hidayat
NPM. 1042010021

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 23 Juni 2014

Menyetujui,

Pembimbing

Tim Penguji

1. Ketua

Dra. Sonja Andarini. M.Si
NIP.196503261993092001

Dra. Lia Nirawati. M.Si
NIP.196009241993032001

2. Sekretaris

Dra. Sonja Andarini. M.Si
NIP.196503261993092001

3. Anggota

R. Y. Rusdianto, S. Sos, M. Si
NPT 372069500461

Mengetahui
DEKAN

Dra. Hj. Suparwati. M.Si
NIP.195507181983022001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Jasa Penumpang Terhadap Kepuasan Pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Bisnis maupun staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dan dukungan kepada penulis.

5. Kedua orang tua terutama Ibu penulis yang telah tiada memotivasi penulis untuk menyelesaikan segera tugas akhir ini yang memberikan dukungan baik moril maupun materiil.
6. PT Pelabuhan Indonesia III yang telah berkenan untuk memberikan informasi dan waktunya kepada penulis
7. Teman – teman seperjuangan yang angkatan 2010 di Prodi Ilmu Administrasi Bisnis

Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan tersebut mendapat limpahan berkat dari Allah SWT. Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis semoga dengan terselesainya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak. Amin

Surabaya, Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERSETUJUAN ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR..... xi

DAFTAR LAMPIRAN..... xii

ABSTRAKSI..... xiii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA..... 7

2.1 Penelitian Terdahulu 7

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Pemasaran..... 7

2.2.2. Konsep Pemasaran..... 8

2.2.3 Pengertian Pemasaran 11

2.2.4 Pemasaran Jasa..... 13

2.2.4.1 Pengertian Jasa 16

2.2.4.2 Pengertian Jasa	16
2.2.4.3 Karakteristik Jasa	17
2.2.4.4 Sifat-sifat Khusus Pemasaran Jasa	18
2.2.4.5 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.5 Perilaku Konsumen	23
2.1.5.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen	26
2.1.5.2 Peran Konsumen Dalam Pembelian.....	29
2.1.5.3 Keputusan Pembelian Konsumen	30
2.1.5.4 Tahap- tahap dalam proses keputusan pembelian.....	31
2.1.5.5 Tipe-tipe Perilaku Konsumen	33
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	34
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	34
2.1.6.2 Strategi Kepuasan Konsumen	35
2.1.6.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	35
2.1.6.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	37
2.2 Kerangka Berfikir	40
2.3 Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.1.1 Definisi Operasional.....	44
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	46
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	46
3.2.1 Populasi	46

3.2.2	Sampel.....	47
3.2.3	Teknik Penarikan Sampel.....	48
3.3	Teknik Pengumpulan Data	48
3.3.1	Jenis Data.....	48
3.3.2	Sumber Data	49
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data	49
3.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	50
3.4.1	Uji Validitas.....	50
3.4.2	Uji Reliabilitas	50
3.5	Uji Asumsi Klasik / BLUE (Best Linear Unbiased Estimator)	52
3.6	Teknik Analisa Data.....	55
3.7	Uji Hipotesis.....	57
3.7.1	Uji F.....	57
3.7.2	Uji T.....	58
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.1.1	Sejarah Singkat Toko Cak Doli	59
4.1.2	Lokasi perusahaan.....	60
4.1.3	Visi dan Misi Organisasi.....	61
4.1.4	Struktur Organisasi.....	62
4.2	Penyajian Data.....	65
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	
	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66

4.2.2	Deskripsi Karakteristik Responden	
	Berdasarkan Usia	66
4.2.3	Deskripsi Karakteristik Responden	
	Berdasarkan Pekerjaan	67
4.2.4	Deskripsi Variabel Bukti fisik (X_1)	67
4.2.5	Deskripsi Variabel Keandalan (X_2)	69
4.2.6	Deskripsi Variabel Daya tanggap (X_3)	70
4.2.7	Deskripsi Variabel Jaminan (X_4)	72
4.2.8	Deskripsi Variabel Empati (X_5)	73
4.2.9	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	74
4.3	Analisis dan Pengujian Hipotesis	76
4.3.1	Uji Validitas	76
4.3.2	Uji Reliabilitas	80
4.3.3	Uji Asumsi Klasik/BLUE (Best Linier Unbiased Estimator) .	81
4.3.4	Regresi Linier Berganda	85
4.4	Pengujian Hipotesis	87
4.4.1	Uji Simultan (Uji F)	88
4.4.2	Analisis Secara Parsial (Uji t)	90
4.5	Pembahasan	94
4.5.1	Pembahasan Secara Simultan (Uji F)	94
4.5.2	Pembahasan Secara Parsial (Uji t)	95

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran	100

DAFTAR TABEL

		Halaman
4.1	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.3	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.4	Tabel Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Bukti fisik (X ₁)	68
4.5	Tabel Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Keandalan (X ₂).....	69
4.6	Tabel Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Daya tanggap (X ₃)	71
4.7	Tabel Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Jaminan (X ₄).....	72
4.8	Tabel Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Empati (X ₅).....	73
4.9	Tabel Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	74
4.10	Tabel Uji Validitas Variabel Bukti fisik (X ₁)	77
4.11	Tabel Uji Validitas Variabel Keandalan (X ₂)	78
4.12	Tabel Uji Validitas Variabel Daya tanggap (X ₃)	78
4.13	Tabel Uji Validitas Variabel Jaminan (X ₄).....	79
4.14	Tabel Uji Validitas Variabel Empati (X ₅).....	79
4.15	Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	80
4.16	Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	81
4.17	Tabel Hasil Uji Multikolinier.....	82
4.18	Tabel Hasil Uji Heterokedasitas.....	83
4.19	Tabel Hasil Uji Normalitas	84

4.20	Tabel Hasil Regresi Linier Berganda	85
4.21	Tabel Hasil Uji F	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar1.1 Hasil Kumulatif Keseluruhan Pelayanan untuk Cabang Tanjung Perak	2
Gambar2.1.8 Model perilaku konsumen dari mowen dan minor.....	25
Gambar2.1.5.1Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	29
Gambar2.1.5.3 Keputusan Pembelian konsumen.....	31
Gambar2.1.5.4Proses keputusan pembelian.....	32
Gambar2.2 Kerangka berfikir.....	42
Gambar3.1 Kurva Uji F	58
Gambar3.2 Kurva Uji t.....	59
Gambar4.1.2 Denah lokasi PT Pelabuhan Indonesia III.....	61
Gambar4.1.4 Struktur Organisasi PT Pelabuhan Indonesia III.....	63
Gambar4.1 Uji Normalitas	84
Gambar4.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan HoUji F.....	89
Gambar4.3 Kurva Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel X_1	90
Gambar4.4 Kurva Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel X_2	91
Gambar4.5 Kurva Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel X_3	92
Gambar4.6 Kurva Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel X_4	93
Gambar4.7 Kurva Daerah Penerimaan atau Penolakan Variable X_5	94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Bukti fisik (X_1)
- Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keandalan(X_2)
- Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Daya tanggap(X_3)
- Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Jaminan (X_4)
- Lampiran 5 Rekapitulasi jawaban Responden Variabel Empati (X_5)
- Lampiran 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- Lampiran 7 Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 Tabel Distribusi Nilai F
- Lampiran 10 Tabel Distribusi Nilai t
- Lampiran 11 Tabel Distribusi Nilai r

PENGARUH PELAYANAN JASA PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO)

Oleh :
Fajar Hidayat
NPM. 1042010021

ABSTRACT

PT Pelabuhan Indonesia III is due to the motion field of PT Pelabuhan Indonesia III on services which include ship services, goods service, unloading service, passenger service the company hopes to provide the best to the consumer so that managers competing in both the physical evidence of variable quality, Reliability, responsiveness, assurance and empathy. The purpose of this study was to analyze the influence of simultaneously and partially variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy towards customer satisfaction using the services of PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Surabaya.

To answer the problem formulation and research hypotheses by using multiple linear regression analysis to determine the influence of the independent variable (X) on the dependent variable (Y).

Based on testing simultan eously produce variable physical evidence (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), assurance (X4), and Empathy (X5) significantly affects customer satisfaction (Y) on PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Surabaya because the $F_{count} > F_{table}$.

Then only a partial test results variable Reliability (X2) and variable Assurance (X4) which has a significant influence on customer satisfaction (Y) because the value of $t_{count} > t_{table}$, while the physical evidence (X1), Responsiveness (X3) and Empathy (X5), no partial effect on customer satisfaction (Y) this is because the t value $< t_{table}$. So in conclusion 1) Physical evidence (X1) has no significant effect partially on Consumer Satisfaction (Y). 2) Reliability (X2) has a significant effect partially on Consumer Satisfaction (Y). 3) Responsiveness (X3) had no significant effect partially on Consumer Satisfaction (Y). 4) Security (X4) have a significant influence partially on Consumer Satisfaction (Y). 5) Empathy (X5) had no significant effect partially on customer satisfaction (Y).

Keywords: Physical Evidence (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), assurance (X4), Empathy (X5) and Customer Satisfaction (Y)

PENGARUH PELAYANAN JASA PENUMPANG TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT PELABUHAN INDONESIA III
(PERSERO)

Oleh :
Fajar Hidayat
NPM. 1042010021

ABSTRAKSI

PT Pelabuhan Indonesia III adalah karena gerak bidang PT Pelabuhan Indonesia III pada jasa pelayanan yang meliputi pelayanan jasa kapal, pelayanan barang, pelayanan bongkar muat, pelayanan jasa penumpang maka harapan perusahaan memberikan yang terbaik kepada konsumen sehingga pengelola saling bersaing baik dalam kualitas variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, jaminan dan empati. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh secara simultan dan parsial variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Surabaya.

Untuk menjawab perumusan masalah dan hipotesis penelitian dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda guna menentukan besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Berdasarkan pengujian secara simultan menghasilkan variabel Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan Empati (X_5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada PT Pelabuhan Indonesia III (persero) Surabaya karena nilai F hitung > dari F tabel.

Kemudian hasil pengujian secara parsial hanya variabel Keandalan (X_2) dan variabel Jaminan (X_4) yang mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) karena nilai t hitung > t tabel, sedangkan Bukti fisik (X_1), Daya tanggap (X_3) dan Empati (X_5), tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y) hal ini dikarenakan nilai t hitung < t tabel.

Sehingga kesimpulannya 1) Bukti fisik (X_1) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y). 2) Keandalan (X_2) mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y). 3) Daya tanggap (X_3) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y). 4) Jaminan (X_4) mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y). 5) Empati (X_5) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kata Kunci : Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), Empati (X_5) dan Kepuasan Konsumen (Y)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan kehidupan masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, Badan Usaha Milik Negara diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-badan usaha milik negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

Selaku perusahaan jasa kepelabuhan maka memberikan citra yang baik di mata konsumen dengan cara memberikan pelayanan jasa yang berkualitas. Karena itu Badan Usaha Milik Negara selalu berusaha memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan jasa yang terbaik kepada konsumen. Dengan pelayanan jasa yang baik, diharapkan konsumen akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya konsumen sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Sebagai Pelabuhan Kedua terbesar di Indonesia setelah Pelabuhan Tanjung Priok dan salah satu cabang Pelabuhan, PT Pelabuhan Indonesia III (Persero)

merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kepelabuhan yang menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhan dalam rangka menunjang kelancaran perdagangan memberikan pelayanan di bidang pelayanan jasa kapal , pelayanan jasa barang , pelayanan bongkar muat , dan pelayanan terminal penumpang.

Karena gerak bidang PT. Pelabuhan Indonesia III pada jasa pelayanan yang meliputi pelayanan jasa kapal, pelayanan barang, pelayanan bongkar muat, dan pelayanan penumpang , maka harapan perusahaan adalah memberikan yang terbaik kepada konsumen hal ini dapat di lihat tabel di bawah ini yang merupakan hasil kumulatif persepsi konsumen terhadap pelayanan pihak PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak.

Tabel 1.1
Hasil kumulatif keseluruhan pelayanan untuk Cabang Tanjung Perak

NO	Jenis pelayan	Harapan	Realitas	GAP	CS Index
A	Pelayanan Jasa Kapal	4,44	3,63	-0,81	81,74
B	Pelayanan Barang	4,43	3,36	-1,07	75,83
C	Pelayan bongkar muat	4,68	3,89	-0,79	83,11
D	Pelayanan penumpang	4,45	3,68	-0,77	82,70
	Rata-Rata keseluruhan	4,50	3,64	-0,86	80,88

Sumber : Laporan akhir survey kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia III, (2013 : III – 53)

- A. Hasil kumulatif pelayanan jasa kapal diatas, dapat di lihat bahwa secara keseluruhan persepsi konsumen terhadap pelayanan jasa kapal di Pelabuhan Tanjung Perak , Berdasarkan CS Index 81,74 termasuk dalam kategori “ cukup puas ” artinya konsumen merasa cukup puas atas pelayanan jasa kapal yang di berikan oleh Pelabuhan Tanjung Perak.
- B. Hasil kumulatif pelayan barang diatas, dapat di lihat bahwa secara keseluruhan persepsi konsumen terhadap pelayanan barang di Pelabuhan Tanjung Perak dengan CS Indeks 75,83 dan GAP -1,07 termasuk dalam kategori “ cukup puas ” artinya konsumen merasa puas atas pelayanan barang yang di berikan oleh Pelabuhan Tanjung Perak.
- C. Hasil kumulatif pelayanan bongkar muat diatas , dapat di lihat bahwa secara keseluruhan persepsi konsumen terhadap Pelayanan Barang di Pelabuhan Tanjung Perak termasuk kategori “ cukup puas ” berdasarkan CS Index-nya yaitu 83,11 dan rata-rata kepuasan 3,89 mendekati angka 4.
- D. Hasil kumulatif pelayanan terminal penumpang diatas, dapat di lihat bahwa secara keseluruhan persepsi konsumen terhadap pelayanan terminal penumpang bahwa nilai rata-rata kepuasan konsumen pada terminal penumpang sebesar 3,68 dengan CS Index sebesar 82,70 sehingga termasuk dalam kategori “ cukup puas”.

Sebagai perusahaan jasa, untuk dapat menciptakan nilai lebih pada konsumen maka perlu di perhatikan faktor-faktor kualitas layanan jasa yang di berikan kepada konsumen. Pada saat ini konsumen dalam mengambil keputusan untuk

mengonsumsi jasa mempunyai banyak pertimbangan-pertimbangan seperti Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy) yang ada pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) tersebut. Hal ini penting sekali untuk dilakukan mengingat bahwa jika pelayanan yang di berikan memenuhi permintaan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan, konsumen akan merasa kurang atau tidak puas.

Pada ini peneliti hanya akan berkonsentrasi untuk membahas yang berkaitan dengan Pelayanan Jasa Penumpang berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti akan membahas lebih lanjut, dengan judul penelitian “ Pengaruh Pelayanan Jasa Penumpang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero).”

1.2 Perumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang di atas maka dirumuskan masalah yang diajukan sebagai berikut :

1. Apakah Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance),Empati (empathy) berpengaruh secara silmultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pada PT Pelabuhan Indonesia III di Surabaya ?

2. Apakah Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pada PT Pelabuhan Indonesia III di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh variabel Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy) secara silmultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) di Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh variabel Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy) secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan masukan bagi PT Pelabuhan Indonesia III supaya lebih baik lagi pelayanan jasa penumpang yang di berikan.
2. Dapat digunakan sebagai referensi penelitian lain dengan materi yang berhubungan dengan masalah yang di teliti.